

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ, МОЛОДІ ТА СПОРТУ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКА НАЦІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ
МІСЬКОГО ГОСПОДАРСТВА

МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ
до практичних занять
та самостійного вивчення дисципліни

ЕКОНОМІКА ЯКОСТІ

*(для студентів денної та заочної форм навчання
спеціальності 7.03050401 «Економіка підприємства»)*

Харків – ХНАМГ – 2012

Методичні вказівки до практичних занять та самостійного вивчення дисципліни «Економіка якості» (для студентів денної та заочної форм навчання спеціальності 7.03050401 «Економіка підприємства») / Харк. нац. акад. міськ. госп-ва; уклад.: В. М. Тимошенко. – Х.: ХНАМГ, 2012. – 19 с.

Укладач: В. М. Тимошенко

Рецензент: зав. кафедри економіки будівництва Харківської національної академії міського господарства, доктор технічних наук, професор В.І. Торкатюк

Рекомендовано кафедрою економіки будівництва, протокол засідання кафедри № 6 від 28. 12. 2010р.

1. ОПИС ДИСЦИПЛІНИ ТА СТРУКТУРА ЗАЛІКОВОГО КРЕДИТУ

(За вимогами ECTS)

1.1 Опис навчальної дисципліни «Економіка якості»

Денна форма навчання

Призначення: підготовка спеціалістів	Напрямок, спеціальність, освітньо-кваліфікаційний рівень	Характеристика навчальної дисципліни
Кількість кредитів, відповідних ECTS – 1 Модулів – 1 Змістових модулів – 1 Загальна кількість годин –36 Тижневих годин: <ul style="list-style-type: none">• аудиторних –12• СРС –24	Напрямок 0501 "Економіка і підприємництво" Спеціальності: 7.03050401 "Економіка підприємства" Освітньо-кваліфікаційний рівень: спеціаліст	Необов'язкова Вибіркова Рік підготовки: 5-й Семестр: 10-й Лекції – 12 год. Практичні – відсутні. Самостійна робота – 24 год. Вид підсумкового контролю – залік

Заочна форма навчання

Призначення: підготовка спеціалістів	Напрямок, спеціальність, освітньо-кваліфікаційний рівень	Характеристика навчальної дисципліни
Кількість кредитів, відповідних ECTS – 1 Модулів – 1 Змістових модулів – 1 Загальна кількість годин –36 Тижневих годин: <ul style="list-style-type: none">• аудиторних –6• СРС –30	Напрямок 0501 "Економіка і підприємництво" Спеціальності: 7.0501007 "Економіка підприємства" Освітньо-кваліфікаційний рівень: спеціаліст	Необов'язкова Вибіркова Рік підготовки: 5-й Семестр: 10-й Лекції – 4 год. Практичні – 2 год. Самостійна робота – 30 год. Вид підсумкового контролю – залік

Примітка: співвідношення кількості годин аудиторних занять та самостійної роботи становить 33% до 67%.

У процесі навчання студенти отримують необхідні знання під час проведення аудиторних занять: лекційних та практичних. Найбільш складні питання винесено на розгляд і обговорення під час практичних занять. Також велике значення в процесі вивчення та закріплення знань має самостійна робота студентів. Усі ці види занять розроблені відповідно до положень Болонської декларації.

1.2. Розподіл часу за модулями і змістовними модулями та форми навчальної роботи студента

(денне навчання)

Модулі та змістовні модулі	Всього, кредит/годин	Форми навчальної роботи			
		Лекції	Практичні, семінари	Лабораторні	СРС
Модуль «Економіка якості»	1,0 / 36	12	–	–	24
ЗМ. Якість та менеджмент якості	1 / 36	12	–	–	24

(заочне навчання)

Модулі та змістовні модулі	Всього, кредит/годин	Форми навчальної роботи			
		Лекції	Практичні, семінари	Лабораторні	СРС
Модуль «Економіка якості»	1,0 / 36	4	2	–	30
ЗМ. Якість та менеджмент якості	1 / 36	4	2	–	30

1.3. Лекційний курс

Зміст	Кількість годин	
	7.050107 денне навчання	7.050107 заочне навчання
Тема 1. Якість як економічна категорія та об'єкт управління	2	1
Тема 2. Еволюція підходів до менеджменту якості	1	0
Тема 3. Основні етапи розвитку системи якості	1	0
Тема 4. Контроль якості	2	1
Тема 5. Значення стандартизації. Стандарти ISO серії 9000. Стандарти статистичного контролю	2	1
Тема 6. Сертифікація продукції та систем якості	2	0
Тема 7. Управління витратами на забезпечення якості	2	1
Всього	12	4

1.4. Практичні заняття

Зміст	Кількість годин	
	7.050107 денне навчання	7.050107 заочне навчання
Тема 1. Якість як економічна категорія та об'єкт управління	–	0
Тема 2. Еволюція підходів до менеджменту якості	–	0
Тема 3. Основні етапи розвитку системи якості	–	0
Тема 4. Контроль якості	–	1
Тема 5. Значення стандартизації. Стандарти ISO серії 9000. Стандарти статистичного контролю	–	0
Тема 6. Сертифікація продукції та систем якості	–	0
Тема 7. Управління витратами на забезпечення якості	–	1
Всього	–	2

1.5. Самостійна робота студента

Для опанування матеріалу дисципліни «Економіка якості» окрім лекційних та практичних занять значну увагу необхідно приділяти самостійній роботі. Формами самостійної роботи виступають: вивчення додаткової літератури, підготовка до практичних занять, виконання індивідуальних завдань.

Орієнтовний розподіл часу самостійної роботи

Зміст	Кількість годин	
	7.050107 денне навчання	7.050107 заочне навчання
Тема 1. Якість як економічна категорія та об'єкт управління	3	4
Тема 2. Еволюція підходів до менеджменту якості	3	4
Тема 3. Основні етапи розвитку системи якості	3	4
Тема 4. Контроль якості	4	5
Тема 5. Значення стандартизації. Стандарти ISO серії 9000. Стандарти статистичного контролю	4	4
Тема 6. Сертифікація продукції та систем якості	3	4
Тема 7. Управління витратами на забезпечення якості	4	5
Всього	24	30

1.6. Розподіл балів при вивченні дисципліни

(денне навчання)

Види та засоби контролю (тестування, контрольні роботи, індивідуальні завдання тощо)	Розподіл балів, %
Поточний контроль зі змістовного модуля: написання тесту за темами, що входять до змістовного модуля	40
Підсумковий контроль - залік	60
Всього за модулем	100

(заочне навчання)

Види та засоби контролю (тестування, контрольні роботи, індивідуальні завдання тощо)	Розподіл балів, %
Поточний контроль зі змістовного модуля не передбачений	—
Виконання та захист контрольної роботи	40
Підсумковий контроль - залік	60
Всього за модулем	100

1.7. Критерії оцінки модульної контрольної роботи

За шкалою ECTS	Оцінка за національною шкалою	Оцінка за шкалою ECTS
Більше 90-100 включно	Відмінно	A
Більше 80-90 включно	Добре	B
Більше 70-80 включно		C
Більше 60-70 включно	Задовільно	D
Більше 50-60 включно		E
Більше 25-50 включно	Незадовільно з можливістю повторного складання	FX
Від 0 до 25 включно	Незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	F

2. ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ ЯКІСТЬ ТА МЕНЕДЖМЕНТ ЯКОСТІ.

Тематичні плани для самостійної роботи та практичні завдання

Тема 1. Якість як економічна категорія та об'єкт управління

Економічна сутність поняття якості. Петля якості. Проектна, виробнича і експлуатаційна якості. Міжнародний стандарт ISO серії 9000. Історія розвитку економіки якості. Якість продукції як об'єкт управління.

Термінологічний словник

Якість – комплексне поняття, що характеризує ефективність усіх сторін діяльності: розробка стратегії, організація виробництва, маркетинг і ін. Найважливішою складовою всієї системи якості є якість продукції.

Петля якості – концептуальна модель взаємозалежних видів діяльності, що впливають на якість на різних стадіях: від визначення потреб до оцінки їх задоволення.

Продукція – це результат діяльності фірми, що може бути представлений товарами, продуктами (що мають речовинну форму) і послугами (не мають речовинної форми).

Кваліметрія – наука про способи виміру і квантифікації показників якості.

Управління якістю – аспекти виконання функції управління, які визначають політику, цілі і відповідальність в області якості, а також здійснюють їх за допомогою таких засобів, як планування якості, оперативне управління якістю, забезпечення якості і поліпшення якості в рамках системи якості.

Система якості – сукупність організаційної структури, методик, процесів і ресурсів, необхідних для здійснення управління якістю.

Тема 2. Еволюція підходів до менеджменту якості

Етапи формування управління якістю і загального менеджменту. Менеджмент, орієнтований на розпорядження. Менеджмент, орієнтований на об'єкт. Менеджмент, орієнтований на поліпшення. Менеджмент, орієнтований на загальнолюдські цінності. Етапи розвитку управління якістю. Загальне управління якістю. Хронологія розвитку управління якістю.

Термінологічний словник

1900-1920 рр. – Індустріальна революція і початок конвеєрного виробництва.

1920-1940 рр. – Розвиток виробництва і збільшення об'ємів робіт по контролю.

1940-1950 рр. – В роки Другої світової війни обсяги виробництва промислової продукції зросли, що обумовлювалося в основному військовими потребами.

1950-1960 рр. – Прискорення науково-технічного прогресу, ускладнення продукції, що випускається, збільшення ризику функціональних несправностей продукції.

1960-1970 рр. – Корінна зміна способів транспортування товару.

1970-1980 рр. – Зростання ролі охорони праці і безпеки експлуатації продукції.

1980-1990 рр. – Лавиноподібний розвиток інтересу до управління якістю у всьому світі.

1990-1999 рр. – Широке розповсюдження систем якості по ідеології міжнародних стандартів в області управління якістю ISO серії 9000.

Тема 3. Основні етапи розвитку системи якості

Класичні методи менеджменту якості. 14 принципів Демінга. Цикл Демінга. Трилогія Джурана. Технічне проектування якості (7 принципів Тагучи). Нові методи менеджменту якості: “безперервне поліпшення” (метод Кайзен), “точно в строк” (метод Канбан), “загальне управління продуктивністю”. Основні положення концепції TQM. Цикл управління в системі TQM.

Термінологічний словник

Круг Демінга – це модель постійного поліпшення якості.

Метод “точно в строк” – є інформаційною системою, що забезпечує оперативне регулювання кількості проведеної продукції на кожній стадії виробництва.

Загальне управління якістю – це підхід до управління організацією, об'єднуючий основні існуючі методи управління і технічні засоби в науково обгрунтовану систему, метою якої є постійне поліпшення виробничої діяльності і результатів цієї діяльності.

Загальне управління якістю – це підхід до управління організацією, націлений на якість, який ґрунтується на участі всіх її членів (персоналу у всіх підрозділах і на всіх рівнях організаційної структури) і направлений на досягнення як довгострокового успіху шляхом задоволення вимог споживача, так і вигоди для членів організації і суспільства.

Тема 4. Контроль якості

Призначення та види аудиту якості. Різниця між контролем та аудитом. Внутрішні та зовнішні аудити. Об'єкти аудиту якості. Схема аудиту якості системи. Аудит якості продукції готової до поставки споживачеві. Аудит якості продукції у процесі виробництва. Особливості аудиту якості процесів.

Практичне заняття

Задача: Визначите, до якої з нижчеперерахованих категорій витрат на якість відносяться дані витрати:

P – витрати на попередження (prevention cost);

A – витрати на оцінку і контроль (appraisal cost);

I – витрати, пов'язані з внутрішніми відмовами (internal reject cost);

E – витрати, пов'язані із зовнішніми відмовами (external reject cost);

N – витрати, не пов'язані з якістю (not a quality cost at all).

Види витрат	Категорія
Адміністративне управління	
Кондиціонування повітря	
Розгляд скарг	
Перевірка і технічне обслуговування виробничого устаткування, використовуваного для оцінки якості продукції	
Зниження рівня якості	
Внутрішньовиробничий контроль	
Технічне обслуговування машин	
Заробітна плата робочих	
Планування якості і управління процесами	
Освіта персоналу	
Ремонт і гарантійне обслуговування	
Брак	
Підбір колірної гамми продукції	

Термінологічний словник

Аудит якості – це систематичний і незалежний аналіз, що дозволяє визначити відповідність діяльності і результатів в області якості запланованим заходам, а також ефективність впровадження заходів і їх придатність для досягнення поставлених цілей.

Аудит якості системи – це перевірка всієї системи якості, що полягає в оцінці відповідності документів системи якості певним вимогам і в аналізі діяльності відповідно до розпоряджень.

Аудит якості процесу – це перевірка відповідності характеристик процесу або методу встановленим вимогам.

Тема 5. Значення стандартизації. Стандарти ISO серії 9000.

Стандарти статистичного контролю

Рівні стандартизації і види стандартів. Класифікація стандартів відповідно до рівнів стандартизації. Міжнародна стандартизація. Загальна характеристика стандартів ISO серії 9000: ISO серії 9000; ISO 9001; ISO 9002; ISO 9003; ISO 9004. Особливості міжнародних стандартів ISO 9000: захист споживача від небезпечної продукції, політика в галузі якості, врахування конкретної діяльності підприємства та забезпечення якості конкретної продукції, встановлення життєвого циклу продукції (“петлі якості”), орієнтація на споживача.

Термінологічний словник

Стандарт – це документ, виданий і затверджений офіційним органом для постійного використання, такий, що містить керівництво, правила або характеристики, направлені на забезпечення оптимальних результатів.

Стандарт на систему якості – це документ, що встановлює вимоги до системи якості, яка може охоплювати різні елементи життєвого циклу (петлі якості) продукції.

Тема 6. Сертифікація продукції та систем якості

Поняття сертифікації продукції. Загальні відомості про сертифікацію систем якості. Види сертифікації. Мета сертифікації систем якості. Органи із сертифікації систем якості. Процедури сертифікації систем якості. Місце сертифікації систем якості в моделях сертифікації продукції.

Термінологічний словник

Сертифікація – це документальне підтвердження відповідності продукції певним вимогам, конкретним стандартам або технічним умовам.

Регульована законом сфера – це сфера, в якій рух матеріальної і нематеріальної продукції регулюється національними законами і ухвалами.

Нерегульована законом сфера – це вільна економічна сфера, в якій звернення матеріальної і нематеріальної продукції здійснюється не тільки на

підставі національних законів і ухвал, але і приватноправових договорів і добровільних угод, що не виходять за рамки існуючого законодавства.

Тема 7. Управління витратами на забезпечення якості

Визначення і структура витрат на якість. Класифікація витрат на якість. Види та зміст витрат на якість. Методологія управління витратами на якість.

Практичне заняття

1. Розробити систему управління якістю послуг КП підприємства «Харківські теплові мережі» за допомогою управлінських функцій.
2. Визначити можливі причини виникнення проблеми «Погіршення якості послуг в міському господарстві» за допомогою причинно-наслідкової діаграми (діаграма Ісікави або «рибний скелет»).
3. Провести аналітичний розбір періодичної літератури з проблеми «Якість послуг в міському господарстві».

Термінологічний словник

Класифікація витрат на якість – одне з головних завдань, від правильного вирішення якого залежить визначення їх складу і вимозі до організації обліку, аналізу і оцінки.

Витрати, пов'язані з якістю (витрати на якість), – це витрати, що виникають при забезпеченні і гарантуванні задовільної якості, а також витрати, пов'язані з витратами у тому випадку, коли не досягнута задовільна якість.

Застережливі дії – витрати на заходи щодо попередження дефектів.

Оцінка – витрати на проведення випробувань, контролю і досліджень за визначенням відповідності вимогам якості.

Дефекти, виявлені в процесі виробництва – витрати, викликані невідповідністю продукції вимогам якості, виявленим до постачання.

Витрати на забезпечення якості – всі витрати, вироблені для задоволення встановлених споживачем вимог до якості продукції або послуг.

Витрати на поліпшення якості – це витрати, направлені на задоволення передбачуваних вимог споживача.

Мета управління витратами на якість – мінімізація витрат на якість за рахунок зменшення витрат на компенсацію збитку, викликаного дефектною продукцією.

3. ПИТАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОГО ВИВЧЕННЯ

1. Причини широкого впровадження стандартів ISO серії 9000.
2. “Японське диво” — причини і зміст.
3. Спільні функції спеціалізованих видів управлінської діяльності.
4. Провідні школи управління якістю.
5. Основні відмінності у пріоритетах японської та американської шкіл менеджменту.
6. Етапи визначення якості об’єкта.
7. Вимоги до якості.
8. Складові узагальненої якості результату.
9. Проектна якість. Виробнича якість. Експлуатаційна якість.
10. Ключові аспекти забезпечення якості згідно зі стандартом ISO 9000-1.
11. Загальні аспекти управління якістю.
12. Технічні аспекти управління якістю.
13. Економічні аспекти управління якістю.
14. Система якості та її призначення.
15. Чинники, які впливають на політику в галузі якості.
16. Аналіз системи якості з боку керівництва.
17. Зовнішні та внутрішні цілі забезпечення якості, їх відмінності.
18. Виробничі процедури забезпечення якості.
19. Управлінські процедури забезпечення якості.
20. Складові планування якості.
21. Система загального менеджменту та управління якістю Ф. Тейлора, її складові.
22. Особливості японської системи менеджменту.

23. Спільні особливості чотирьох етапів розвитку загального менеджменту та управління якістю.
24. Управління якістю як синтез підходів і методів загального менеджменту та контролю якості.
25. Основні етапи розвитку методів управління якістю.
26. Визначення поняття “стандарт”, класифікація стандартів відповідно до рівнів стандартизації.
27. Національні та галузеві стандарти.
28. Міжнародні та регіональні стандарти.
29. Стандарти обов’язкового та добровільного використання.
30. Якість, вимоги до якості.
31. Види та характеристики потреб.
32. Принцип відображення якості.
33. Формування якості. Петля якості (принцип життєвого циклу).
34. Поняття “управління якістю” та “система управління якістю”.
35. Цілі та політика в галузі якості.
36. Забезпечення якості.
37. Поняття продукції та аспекти якості продукції.
38. Поняття процесу та аспекти якості процесу.
39. Виробничі та управлінські процедури забезпечення якості.
40. Трансформація категорії якості від перевірки виробленого товару до системи всезагального управління якістю (етапи розвитку).
41. Розвиток управління якістю та загального менеджменту.
42. Рівні стандартизації та види стандартів.
43. ISO — Міжнародна організація зі стандартизації.
44. ІЕС — Міжнародна електротехнічна комісія.
45. Європейські організації зі стандартизації.
46. Цілі міжнародної стандартизації вимог до якості.
47. Цілі європейської стандартизації вимог до якості.
48. Значення стандартизації вимог до якості для споживачів.

49. Значення стандартизації вимог до якості для виробників.
50. Значення стандартизації вимог до якості для суспільства.
51. Структура стандартів серії ISO 9000.
52. Три моделі забезпечення якості (стандарти ISO 9001; ISO 9002; ISO 9003).
53. Вимоги стандарту ISO 9001 до організаційних та управлінських процесів.
54. Вимоги стандарту ISO 9001 до процесів і методів управління продукцією.
55. Вимоги стандарту ISO 9001 до процедур, методів і приладів контролю продукції та процесів.
56. Вимоги стандарту ISO 9001 до процесів петлі якості (формування якості на етапах життєвого циклу продукції).
57. Схема побудови системи якості.
58. Структура документації системи якості.
59. 14 принципів Демінга.
60. Коло Демінга.
61. Трилогія Джурана.
62. Технічне проектування якості (метод Тагучі).
63. Відмінність підходів нових і класичних методів управління якістю.
64. Метод “точно у строк” (Канбан).
65. Характерні признаки японського управління.
66. Загальнофірменна система управління якістю.
67. Гуртки якості.
68. Види конкурсів і премій за якість.
69. Критерії європейської премії за якість.
70. Порівняння критеріїв європейської премії за якість і вимог стандартів ISO серії 9000.
71. Особливості концепції TQM.
72. Цикл управління згідно з концепцією TQM.
73. Система основних вимог TQM.

- 74. Чотири стратегії в концепції TQM.
- 75. Управління економікою якості.
- 76. Витрати на якість.
- 77. Вартість низької якості.
- 78. Витрати на процеси.
- 79. Види та рівні сертифікації систем якості.
- 80. Цілі сертифікації системи якості.
- 81. Органи із сертифікації систем якості.
- 82. Державна система сертифікації УкрСЕПРО.
- 83. Недержавна система сертифікації (на прикладі представництва TUV CERT).
- 84. Схема сертифікації системи якості.
- 85. Зовнішній і внутрішній аудит якості.
- 86. Аудит якості системи.
- 87. Аудит якості продукції/послуг.
- 88. Аудит якості процесу/методу.
- 89. Стандарти ISO серії 10011.

НАВЧАЛЬНО-МЕТОДИЧНІ ДЖЕРЕЛА

Список основных джерел

1. Басовский Л.Е., Протасов В.Б. Управление качеством: Учебник. – М.: ИНФРА-М, 2002.
2. Злобина Н.В. Экономика качества: Учебное пособие. – Тамбов: ТГТУ, 2009. – 77 с.
3. Крылова Г.Д. Основы стандартизации, сертификации, метрологии: Учебник для вузов. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2001.
4. Орлов П.А. Менеджмент качества и сертификация продукции: Уч. пособие. – Харьков: ИД «ИНЖЕК», 2004.
5. Статистические методы повышения качества / Под ред. Хитоси Куме. – М.: Финансы и статистика, 1990.
6. Управление качеством: Учеб. пособие / И.И. Мазур, В.Д. Шапиро. под ред. И.И. Мазура. – М.: Высшая школа, 2003.
7. Фатхутдинов Р.А. Организация производства. – М.: ИНФРА-М, 2001.
8. Фейгенбаум А. Контроль качества продукции. – М.: Экономика, 1986.
9. Хачатуров А.Е., Куликов Ю.А. Основы менеджмента качества. Учебное пособие для ВУЗов. – Из-во ДИС, 2003. – 304 с.
10. Шаповал М.І. Менеджмент якості: Підручник. – К., 2003.
11. Шаповал М.І. Основи стандартизації, управління якістю і сертифікації. Підручник. – К.: Європейський у-т, 2002.
12. Экономика качества. Основные принципы и их применение / Под ред. Дж. Кампанеллы / Пер. с англ. А. Раскина / Науч. ред. Ю.П. Адлер и С.Е. Щепетова. – М.: РИА «Стандарты и качество», 2005. – 232 с.

Список додаткових джерел

1. Аристов О.В. Управление качеством: учеб. пособие для вузов / О.В. Аристов. – М.: ИНФРА-М, 2003.

2. Герасимов Б.И. Управление качеством: учеб. пособие / Б.И. Герасимов, Н.В. Злобина, С.П. Спиридонов. – М.: КНОРУС, (2005) 2007.
3. Горбашко Е.А. Управление качеством : учеб. пособие – СПб.: Изд-во СПбГУЭФ, 2005.
4. Керимов В.Э. Методы управления затратами и качеством продукции: учеб. пособие / В.Э. Керимов, Ф.А. Петрище, П.В. Селиванов, Э.Э. Керимов. – М.: Изд.-книготорг. центр «Маркетинг», 2002.
5. Пономарев С.В. Управление качеством продукции. Введение в системы менеджмента качества: учеб. пособие / С.В. Пономарев, С.В. Мищенко, В.Я. Белобрагин. – М.: РИА «Стандарты и качество», 2004.
6. Салимова Т.А. История управления качеством: учеб. пособие / Т.А. Салимова, Н.Ш. Ватолкина. – М. : КНОРУС, 2005.
7. Управление качеством: Основы обеспечения качества / под общ. ред. проф. В.Н. Азарова. – М.: МГИЭМ, 1999. – Т. 1.

Інструктивно-методичні джерела

1. Тимошенко В.М. Економіка якості: Конспект лекцій для студентів 5 курсу денної та заочної форм навчання за напрямом підготовки 0501 – «Економіка і підприємництво», спеціальності 7.050107 – «Економіка підприємства». – Харків: ХНАМГ, 2010. – 92 с.
2. Електронна версія конспекту лекцій з дисципліни «Економіка якості» / В.М. Тимошенко, 2010. – 92 с.

РЕСУРСИ

1. Бібліотека ХНАМГ: 61002, м.Харків, вул. Революції, 12, тел.: 707-30-13.
2. Цифровий репозиторій ХНАМГ: <http://eprints.ksame.kharkov.ua>.
3. Сайт дистанційної освіти ХНАМГ: <http://ksame.kharkov.ua/moodle/>

ЗМІСТ

1. ОПИС ДИСЦИПЛІНИ ТА СТРУКТУРА ЗАЛІКОВОГО КРЕДИТУ	3
2. ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ. ЯКІСТЬ ТА МЕНЕДЖМЕНТ ЯКОСТІ	6
3. ПИТАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОГО ВИВЧЕННЯ	12
НАВЧАЛЬНО-МЕТОДИЧНІ ДЖЕРЕЛА	15
РЕСУРСИ	17

НАВЧАЛЬНЕ ВИДАННЯ

Методичні вказівки
до практичних занять
та самостійного вивчення дисципліни

«ЕКОНОМІКА ЯКОСТІ»

(для студентів денної та заочної форм навчання
спеціальності 7.050107 «Економіка підприємства»)

Укладач: **ТИМОШЕНКО** Володимир Миколайович

Відповідальний за випуск: *В. І. Торкатюк*

В авторській редакції

Комп'ютерне верстання *І. В. Волосожарова*

План 2010, поз. 290М

Підп. до друку 02.04.2012р.	Формат 60х84 /16
Друк на ризографі.	Ум. друк. арк. 1,0
Тираж 50 пр.	Зам. №

Видавець і виготовлювач:
Харківська національна академія міського господарства,
вул. Революції, 12, Харків, 61002
Електронна адреса: rectorat@ksame.kharkov.ua
Свідоцтво суб'єкта видавничої справи:
ДК № 4064 від 12.05.2011 р.